

## Retrato de trabalhadoras da linha de caixa de uma grande superfície\*\*

### INTRODUÇÃO

As transformações que têm ocorrido na esfera laboral geram fenómenos inquietantes no interior das sociedades actuais, como têm notado diversos autores (Beck, 2000; Paugam, 2000; Rosa *et al.*, 2000; Rebelo, 2001). No caso português, as mutações não podem ser dissociadas da forte entrada das mulheres no mercado de trabalho e do crescente peso da actividade terciária, aliás dois fenómenos incontornáveis de qualquer debate sobre a realidade laboral portuguesa das últimas três décadas. Se é verdade que a presença feminina nesse mercado é uma evidência, cujo peso é ilustrado pelas estatísticas, não é menos verdade que tal feminização, acompanhada, por exemplo, pelo acesso das mulheres a determinados cargos que lhes eram vedados (antes do 25 de Abril de 1974), se encontra longe de evidenciar um mosaico laboral homogéneo no feminino (Ferreira, 1999; Perista, 2002; Torres, 1995), antes um cenário de contrastes e contradições (Maruani, 2000). De facto, o acréscimo da actividade feminina tem sido concomitante aos fracos índices de participação sócio-política (Cabral, 1997 e 2000), às baixas e

---

\* Departamento de Sociologia da Faculdade de Letras da Universidade do Porto.

\*\* Este artigo resulta da investigação desenvolvida no âmbito da tese de mestrado em Ciências Sociais (ICS-UL) intitulada *Entre a Casa e a Caixa. Um Estudo sobre as Trabalhadoras da Linha de Caixa de Uma Grande Superfície*, apresentada no Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa em Maio de 2002, sob a orientação do Prof. Doutor José Manuel Sobral.

Queria expressar os meus sinceros agradecimentos ao Prof. Doutor José Manuel Sobral e ao *referee* da *Análise Social* pelas suas pertinentes sugestões para a redacção deste texto.

desiguais remunerações, à degradação das condições laborais e às duplas jornadas de trabalho. A propósito desta última dimensão, refira-se a atenção crescente à problemática do tempo de (não)trabalho, pois reconhecem-se as assimetrias entre homens e mulheres, quer no mercado de trabalho, quer na esfera doméstica.

Com efeito, o *Inquérito à Ocupação do Tempo 1999*, realizado pelo Instituto Nacional de Estatística, permite-nos medir a distribuição desigual das formas de trabalho por sexo, já que, se a actividade profissional ocupa mais 1 hora e 59 minutos os homens, naquilo que respeita aos trabalhos domésticos e ao trabalho do cuidar familiar as mulheres despendem mais 3 horas e 46 minutos. Acresce que, globalmente, as mulheres a laborarem a tempo parcial consomem o restante do seu tempo de (não)trabalho nos «afazeres» doméstico-familiares. Captando a onnipresença destes trabalhos no quotidiano feminino, a proposta de Dussuet (1997) evidencia a constante «preocupação» sentida pelas mulheres relativamente àqueles, estejam ou não a executá-los. Também as noções de «carga mental», de «disponibilidade permanente» (Haicault, 1984), se revelam analiticamente fecundas. Parece-nos então que à dimensão *quantitativa* da «feminização do emprego», que se reflecte no alargamento da presença feminina em geral no mundo laboral, importa, pois, aliar a dimensão *qualitativa* do processo, dimensão essa que se reflecte não só na promoção da igualdade de oportunidades de acesso ao mercado de trabalho, como também na promoção da igualdade de oportunidades de sucesso profissional.

Nesta discussão, a questão da precariedade laboral emerge com particular acuidade, porquanto se lhe reconhece o seu carácter multidimensional (Rebello, 2001), já que ela não se circunscreve à esfera estritamente laboral, abarca antes outras esferas e dimensões da vida sócio-familiar daqueles que a protagonizam. Faz sentido desde já referir que este foi um dos prismas analíticos cruciais da pesquisa efectuada. Assim sendo, e na linha de alguns autores (Alonzo, 1996; Castel, 1998; Paugam, 2000), partimos do princípio de que a precariedade laboral potencia desequilíbrios sociais e familiares, a par, frequentemente, de um decréscimo das redes de sociabilidade. A proposta de Paugam (2000) é um contributo importante, pois apresenta a distinção entre precariedade no trabalho, relativa às condições de satisfação e motivação laborais que englobam os aspectos mais intrínsecos do trabalho, e a precariedade no emprego, respeitante à natureza do vínculo contratual. A nossa abordagem à questão da precariedade não segue, propriamente, esta última proposta mencionada, procura articulá-la com a de Rebello (2001).

Pretendeu-se com esta investigação estudar as condições concretas de trabalho num universo profissional claramente feminino, socialmente situado, explorando, como já referimos, o facto de elas não serem independentes do universo sócio-familiar das trabalhadoras, mas duas facetas da mesma rea-

lidade, analiticamente indissociáveis e construídas numa profunda dialéctica (Perista, 2002; Rosa, 2000). Para este artigo, interessa-nos a análise daquelas condições, ventilando questões relacionadas quer com a natureza do trabalho realizado, quer com o quotidiano laboral propriamente dito das trabalhadoras (captando a diversidade de sinais de subordinações e de resistências). Em termos de dispositivo metodológico, realizámos entrevistas semidirectivas e em profundidade a 41 trabalhadoras, o que permitiu levar a cabo quer a sua sociografia, quer o mapeamento dos seus universos familiares de origem e de pertença, quer ainda a captação das relações por elas estabelecidas com a esfera (extra)laboral (família, escola, rede de relacionamentos sociais)<sup>1</sup>. Com o propósito de recolher algumas representações em torno do trabalho realizado na linha de caixa da Inova<sup>2</sup>, auscultámos a médica e o enfermeiro do trabalho e um dirigente sindical. Paralelamente, a consulta estatística sobre o emprego e a análise dos processos individuais das trabalhadoras revelaram-se decisivas para a investigação. Também a observação directa, como *etnografia* das *trabalhadoras em acção*, nos permitiu retratar diferentes cenários regionalizados (Goffman, 1993) onde as trabalhadoras *circulavam* e *permaneciam*. Assim sendo, contextualizámos modalidades de interacção e registámos comportamentos diferenciados mais ou menos explícitos que escondiam significados (Scott, 1990) que nos coube analisar.

## BREVE CARACTERIZAÇÃO DAS TRABALHADORAS DA LINHA DE CAIXA

A grande superfície Inova possui um serviço de linha de caixa<sup>3</sup> composto por mão-de-obra totalmente feminina, distribuída por quatro regimes de duração de trabalho, o de 40 horas semanais (correspondente ao *full-time*), o de 30 e o de 25 horas semanais (designados *part-time* de semana) e o de 12 horas por semana (o *part-time* de fim de semana). Cerca de 71% das trabalhadoras possuem um horário a tempo parcial, sendo o horário de 30 horas semanais aquele que agrupa o maior contingente de trabalhadoras (44%). São as trabalhadoras mais antigas que laboram quer a *full-time* (40 horas), quer a *part-*

---

<sup>1</sup> No artigo «O(s) trabalhos feminino(s): a omnipresença do trabalho doméstico e as responsabilidades familiares», in *Cadernos de Ciências Sociais*, n.º 23, 2003, dá-se conta do debate teórico-empírico sobre esta problemática.

<sup>2</sup> Trata-se de um nome fictício.

<sup>3</sup> O reduzido contingente de homens (2) a trabalhar neste universo de hegemonia feminina foi admitido muito recentemente, não tendo sido contemplado no balanço social da empresa de 2000. Saliente-se, todavia, que a mão-de-obra masculina é estudante, aliás uma condição estreitamente associada ao serviço de caixas da empresa.

-time (30 horas). Estes dados merecem desde já uma observação<sup>4</sup>. O trabalho a tempo parcial, como diversas investigações nacionais têm sublinhado (Rebelo, 2001; Rosa, 2000), e que nós partilhamos, pode insinuar-se, pelo seu carácter involuntário, como uma modalidade precária de trabalho. Convém assinalar que mesmo o «voluntário» nem sempre é livre de constrangimentos sociais (familiares) e não será por acaso que ele é mais frequente entre as mulheres (como mostram as estatísticas relativas ao regime de duração do trabalho por sexo). Com efeito, veremos mais adiante que o trabalho a tempo parcial constitui mais uma designação técnica do que uma realidade.

No que respeita à distribuição etária das trabalhadoras, 39% possuem entre 19 e 24 anos de idade, 41% entre 25 e 30 anos, 17% entre 31 e 35 anos e apenas 3% se situam no escalão etário dos 37 aos 42 anos de idade. A par da feminização já referida, salienta-se o carácter «jovem» da mão-de-obra da linha de caixa. Vale a pena evidenciar a natureza social selectiva deste trabalho, não negligenciando o facto de as transformações no interior da sociedade salarial (flexibilização) (Castel, 1995), ao terem lugar no interior de um sistema capitalista e patriarcal, estarem mais sujeitas às suas lógicas do que permitirem superá-lo (André, 1993).

Relativamente ao estado civil, apurámos que 46% das 131 trabalhadoras são casadas, 50% solteiras e 4% divorciadas. Tal como se discutirá mais adiante, o casamento parece constituir um dos principais objectivos para estas jovens mulheres, a par do projecto da maternidade. Do total das trabalhadoras, 61% não têm filhos, 30% possuem um filho e 9% dois filhos. Refira-se, uma vez que não existem solteiras com filhos e divorciadas sem filhos, que cerca de 10% das mulheres casadas não têm crianças. Da análise das entrevistas, tal deve-se quase exclusivamente a motivos económicos. Uma entrevistada confessava-nos: «Sabe, eu gosto muito de crianças, mas, enquanto não arranjarmos a nossa vida, não dá, são muitas despesas.» As muitas despesas e os poucos recursos económicos, mediante os testemunhos das trabalhadoras, traduzem quotidianos difíceis.

No respeitante à escolaridade, cerca de 47% das trabalhadoras possuem níveis de escolaridade compreendidos entre o 4.º e o 9.º anos de escolaridade. É interessante verificar que a trabalhadora da linha de caixa menos escolarizada é a mais velha (42 anos). Os restantes 53% das «operadoras» detêm entre o 10.º ano de escolaridade e a frequência universitária. Estas últimas destacam-se das restantes trabalhadoras pelas suas representações face ao trabalho e, em particular, pela margem de negociação na relação que estabelecem com as superiores hierárquicas<sup>5</sup>. O relativo peso de trabalho-

---

<sup>4</sup> Esta observação encontra um desenvolvimento no capítulo 5, «Uma cartografia do trabalho precário» (Cruz, 2003a).

<sup>5</sup> Como referimos (Cruz, 2003a), as estudantes-trabalhadoras constituem um subgrupo que se distingue do conjunto das trabalhadoras (pp. 138-142).

ras-estudantes leva-nos a sugerir quer as relações não lineares entre a escola e trabalho, quer a forma como num período de capitalismo flexível, já apontado, ocorrem inserções precoces de jovens pouco escolarizado(a)s no mundo do trabalho (Pais, 2001). Este trabalho na linha de caixa será o único «biscate» possível, no interior de percursos não lineares entre a escola e o mercado laboral. A ausência de uma transição linear entre aqueles (Pais, 2001; Dwer e Wyn, 2000), constitui um eixo reflexivo acerca das dinâmicas complexas, incertas e ambíguas das sociedades pós-industriais.

### MEIOS SOCIAIS, UNIVERSOS FAMILIARES E PERCURSOS ESCOLARES: UMA PROVENIÊNCIA SÓCIO-FAMILIAR HOMOGÊNEA

As trabalhadoras integravam agregados familiares de origens *populares*, constituídos por trabalhadores não qualificados e com baixas remunerações. Os pais eram (ou ainda são) motoristas, mecânicos, porteiros, pintores, pescadores, negociantes de gado; as mães, sobretudo mulheres-a-dias, empregadas de limpeza, domésticas. Nalguns casos coexistiram situações de trabalho no campo e na fábrica, como agricultores a tempo parcial, e operários não qualificados em fábricas urbanas. A instabilidade e a mobilidade profissional e geográfica comandaram muitas das rotas dos seus agregados familiares de origem, que conheceram percursos migratórios, migrações aliás que, desde os anos 60, levavam gente oriunda do interior (Beira Interior e Trás-os-Montes) a alguns países da Europa e à capital do país. Trata-se de «traços permanentes da demografia portuguesa» que suavizaram, segundo António Barreto (2000), os «efeitos do desemprego, do subemprego crónico e da pobreza» (pp. 71-72) e contribuíram para mudanças indelévels da cartografia sócio-demográfica do país. Alice descreve da seguinte forma o contexto subjacente às mobilizações e estratégias organizativas do seu agregado familiar:

Os meus pais vieram da serra da Estrela para cá para Lisboa [...] eu nasci cá e fiquei até ao um ano de idade, isto mais ou menos em 1965-1966, fui para a serra da Estrela uns meses e depois fui para França [...] buscar melhores condições de vida, no interior não havia trabalho, nem mesmo em Lisboa conseguiram [...] como o meu pai já estava empregado em França como porteiro, resolveu levar a família, porque a família era para estar toda junta. Então, depois a minha mãe procurou trabalho, no início foi um bocadinho difícil, porque ela não sabia falar francês, mas através da minha madrinha, que trabalhava num colégio de freiras, ela acabou por conseguir o seu primeiro trabalho [...] era auxiliar de limpeza [Alice, 35 anos, casada, 9.º ano de escolaridade, um filho, nove anos na Inova].

Conservando ainda as formas dialectais próprias do português falado na sua «terra transmontana», Aurora, a «anciã» do grupo entrevistado, confia os seus trajectos, a sua «vidinha», num tom claramente saudosos:

Nasci numa aldeia perto de Montalegre, numa família muito numerosa, éramos 6 irmãos, com uns pais que trabalhavam no campo, na lavoura [...] eu como era a mais miúda andava na escola e trabalhava na lavoura com eles. Vivíamos lá, entretanto foram vindo uns mais cedo do que outros, mas fomos vindo todos, agora estamos todos cá. Eu vim com 12 anos sozinha para casa de uns tios [...] vim porque precisava de trabalhar para ajudar os meus pais e fazer algo por mim também, para arranjar uma vida melhor. O meu primeiro emprego foi de costura, aprendiz de costura, trabalhei na costura até aos 20 anos. Eu trabalhava, primeiro numa fábrica, depois em senhoras... vips, assim de casas particulares, depois aos 21 anos casei-me... e aí a vida ficou diferente, comecei a trabalhar em casa, onde trabalhei durante 5 anos. Depois empreguei-me outra vez, fora de casa outra vez... trabalhei em restaurantes, depois vim trabalhar pra aqui para o centro, mas para um restaurante, depois numa sapataria e só depois passei para as caixas... a minha vida tem sido assim» [Aurora, 42 anos, divorciada, 9.º ano de escolaridade, um filho, dez anos na Inova].

Trata-se de relatos que salientam estratégias familiares delineadas no interior dos agregados familiares de origem e de pertença que condicionam os trajectos profissionais e escolares. Ocupar-nos-emos destes últimos de seguida.

#### TRAJECTOS ACINZENTADOS NA ESCOLA E A ARTE DA FUGA...

Como já foi ventilado, as relações entre escola e trabalho revelam-se complexas e problemáticas. Os testemunhos das trabalhadoras entrevistadas, exceptuando as estudantes universitárias, cujo discurso sobre a escola aponta para promessas e incertezas (Canário, 2001), sugerem-nos, precisamente, que, longe de um cenário optimista face àquela, vive-se um cenário de profundo desencanto. Os seus percursos escolares, marcados pelo absentismo, pelo insucesso e, no limite, pelo abandono precoce do sistema educativo, foram acompanhados pelo desejo de ingressarem no mercado de trabalho, qualquer que ele fosse. Comentava uma entrevistada: «Não dava nada na escola, tinha que fazer qualquer coisa, nem que fosse lavar escadas

[...] eu tinha que ganhar a vida o mais cedo e rapidamente possível.» Umhas com o intuito de auxiliarem a família de poucos recursos económicos, outras para conquistarem a sua (in)dependência, todas ambicionavam trabalhar. Percebe-se então que, dos 47% de trabalhadoras que frequentaram o 3.º ciclo do ensino básico, 17% não o tenham completado. Carmo, com o 7.º ano de escolaridade incompleto, relembra a sua passagem pela escola e os primeiros contactos com o mundo «profissional»:

Eu até gostava da escola, mas não tinha cabeça pra lá estar, queria ganhar dinheiro, ter a minha independência, ainda tentei conciliar os trabalhitos que ia tendo com a escola, mas não deu [...] depois são os namoros também... precisava de um tempo para descansar a cabeça... fui para um escritório trabalhar, mas fiquei pouco tempo... também aquilo que me davam para fazer eu não gostava, pensava que ia escrever notas de encomendas e assim... mas não... quase não fazia nada e cansei-me, também não sabia trabalhar com o computador, o que não ajudou, tive lá muito pouco tempo. Depois fui trabalhar para um infantário, ajudar a tomar conta das crianças, como o infantário fechou, vim embora... fiquei sem trabalhar aí uns 4 meses... foi difícil, depois fui trabalhar também num restaurante, mas não gostava nada, comecei a cansar-me de lavar tanta loiça e do ambiente... foi quando vim para aqui, uma cunhada trabalhava aqui, disse-me que estavam abertas as inscrições e eu inscrevi-me... chamaram-me logo... estou aqui há seis anos» [Carmo, 26 anos, casada, 6.º ano de escolaridade, dois filhos, seis anos na Inova].

As entrevistadas, de um modo geral, falam da necessidade de «ganhar dinheiro» e referem-se ao «fazer-se à vida», que engloba modalidades múltiplas de «luta pela vida». Evidenciam, nalguns casos, sobretudo as mais velhas, com menores habilitações e há mais anos na empresa, um percurso uniforme e unilinear: «Começa-se a namorar a sério, pensa-se em casar e ter filhos.» O casamento surge como uma meta essencial, «é o arranjar da vida», indissociável, aliás, da maternidade subsequente. «Depois de casarmos tudo muda, deixamos de ter tempo para nós» — eis expressões que testemunham que o casar e o ter filhos se associam a um destino «feminino» cujas preocupações se centram em torno do marido e dos filhos. Uma grande maioria fala-nos resignadamente de tais situações, assumindo-as como algo natural, designadamente a partilha desigual das tarefas domésticas e a valorização desigual das «carreiras» profissionais. Do discurso das entrevistadas transparece, assim, uma forte homogeneidade acerca do que para elas significou ou significa casar, «o arranjar e arrumar da vida», um «destino» ao qual não se querem furtar e pelo qual anseiam. Como já referimos,

o casamento acarreta para a vida das trabalhadoras uma alteração generalizada: «A vida muda completamente.» Para muitas, a escolha dos tempos de trabalho (a analisar no ponto seguinte) é condicionada, frequentemente, pela prevalência da valorização profissional e pessoal do marido, pelos cuidados a prestar aos filhos e pela realização das tarefas domésticas.

Um outra questão importante para percebermos os momentos que se seguem a esses percursos *a cinzento* na instituição escolar (e até parte das suas causas) prende-se com a existência de agregados familiares dominados pela figura repressiva paterna: «O meu pai estava sempre a mandar em tudo, em todos e em mim, já estava farta.» Acresce a «pressão» extrafamiliar oriunda de um namoro mais prolongado e sério: «Não gostava do ambiente em casa, do meu pai, principalmente... depois o meu namorado já trabalhava, já namorávamos há cinco anos, também já era altura, então fui trabalhar e pouco depois casei.» Parece que se reúnem «condições» que propiciam e, por vezes, precipitam a ruptura com a escola e a formação de uma nova unidade doméstica. No entanto, apesar do «mau ambiente familiar», raramente abandonam a residência dos progenitores antes do casamento. Assiste-se, inclusivamente, a uma coabitação após o casamento em casos de manifestas dificuldades económicas.

## TEMPOS LABORAIS E TRAJECTOS PARA O TRABALHO: ENTRE TEMPOS DE TRABALHO...

Falar da diversidade dos tempos de trabalho e das condições de trabalho da linha de caixa implica reconhecer que as motivações apresentadas pelas entrevistadas, subjacentes às escolhas do regime de trabalho, interpenetram os universos sócio-familiares e laborais, como sublinhámos na introdução. Percebamos então, em detalhe, os tempos de trabalho atrás apresentados. Se o trabalho a tempo inteiro<sup>6</sup> significa potencialmente uma oportunidade de ascensão, o trabalho a tempo parcial<sup>7</sup> acarreta uma desvalorização salarial e simbólica fundada num horizonte promocional inexistente. Recordem-se, a

---

<sup>6</sup> O trabalho a tempo inteiro corresponde a um horário de 40 horas semanais (oito horas de trabalho durante cinco dias, uma hora para almoço, descanso, quer ao domingo, quer num outro dia de semana, com maior probabilidade de ser o sábado, comparativamente com o trabalho a tempo parcial de semana).

<sup>7</sup> O trabalho a tempo parcial de semana compreende duas modalidades: a de 30 horas (seis horas de trabalho durante cinco dias, uma hora para almoço, descanso ao domingo e mais num outro dia que pode não coincidir com o sábado) e a de 25 horas (cinco horas de trabalho, não contemplando hora para almoço, descanso ao domingo e mais num outro dia, não necessariamente o sábado). Existe também o trabalho a tempo parcial de fim de semana de 12 horas.

este propósito, as palavras de uma entrevistada a trabalhar a tempo parcial há nove anos na empresa:

Mudei de horário, de *full-time* para *part-time* [...] costuma-se andar de burro para cavalo, eu cá andei de cavalo para burro. Na altura nunca ninguém tinha mudado de *full-time* para *part-time*, eu arrisquei para conseguir viver [...] claro que agora as prioridades são dadas todas aos *full-time*» [Ângela, 30 anos, casada, 9.º ano de escolaridade, um filho, nove anos na Inova].

Neste contexto, parece haver um tempo parcial escolhido e um outro imposto, ainda que não se trate de uma oposição clara e definitiva. Estudos recentes (Rosa, 2000) aludem à importância do enquadramento do trabalho a tempo parcial involuntário no âmbito das modalidades de trabalho precário, salientando dois requisitos decisivos para situar um trabalhador numa situação de emprego precário: «por um lado, a involuntariedade da situação profissional»; por outro, a «não acumulação com um emprego de carácter estável, pois as consequências do emprego precário poderão ser compensadas pelas garantias derivadas de outra situação profissional» (2000, pp. 29-39). Nesse estudo afirma-se que as mulheres são as mais afectadas pelo «tempo parcial involuntário», entendido, quer num «sentido restrito», que agrupa a justificação dos trabalhadores que referem apenas «não terem conseguido um trabalho com horário a tempo completo, quer num «sentido lato»<sup>8</sup>, que contempla quer os motivos de saúde, quer aqueles de ordem familiar para justificar a laboração num horário a tempo parcial.

Na constelação dos motivos invocados pelas trabalhadoras a tempo parcial destacámos, por um lado, os de natureza familiar, que apontam para a «devoção» e o «constrangimento» do «destino» feminino marcado pelo casamento relativamente precoce e pela maternidade, que impõem a conjugação da vida familiar com a vida profissional. São frequentes as expressões, «a vida não pára, vai passando», «temos que andar para a frente, melhor ou pior... ele é o casar, ter filhos», «é uma vida infernal, são os filhos, a casa, o marido... não é nada fácil». Por outro lado, a opção pelo tempo parcial agrupa também situações de dupla ocupação profissional e de estudo, estas já integradas numa óptica mais liberta de tais constrangimentos, porquanto, no caso das primeiras, elas dispõem de uma outra actividade que as realiza, «o verdadeiro emprego» nas palavras de algumas, a par do trabalho na linha de caixa que serve de complemento salarial (poder-se-ia reconhecer aqui a existência de constrangimentos semelhantes aos anteriores; contudo pers-

---

<sup>8</sup> Cf. Maria Teresa Rosa (coord.) (2000), *op. cit.*

pectivamo-los como portadores de menor intensidade); no caso das segundas, as estudantes-trabalhadoras, o tempo parcial consubstancia-se numa estratégia combinada entre escola e trabalho, «nada muito sério, só para ganhar uns trocos, ou às vezes pagar os estudos e ter alguma independência», afirmavam algumas.

Para as trabalhadoras entrevistadas, aos constrangimentos referidos acresce o peso das deslocações diárias para o trabalho, verdadeiras «odisseias por terra e por mar», numa sugestiva expressão de uma trabalhadora.

### ... E TRAJECTOS PARA O TRABALHO: UMA *TEIA* DE CONSTRANGIMENTOS

Ao identificarmos o local de residência das trabalhadoras e da análise dos seus testemunhos é possível afirmar que o trajecto casa-trabalho-casa constitui, sobretudo para as trabalhadoras mães e esposas, uma rotina fortemente penosa. Com efeito, cerca de 44% das trabalhadoras não habitam a cidade de Lisboa, povoando alguns concelhos da Área Metropolitana de Lisboa (AML): Odivelas (25%), Loures (7%), Amadora (4%), Sintra (3%), Seixal, Setúbal, ambos com 2%, e o Barreiro, com 1%. As restantes trabalhadoras (15%) habitam noutros concelhos que não foram referidos. Poder-se-ia especular que, para as trabalhadoras que habitam a capital, tais dificuldades ao nível das mobilidades não surgiriam, já que a Inova se situa também em Lisboa. Porém, também aquelas que nela habitam sucumbem a tais dificuldades. Confrontadas com poucos recursos económicos e na impossibilidade de adquirirem habitação no centro de Lisboa e nas periferias mais próximas, não lhes resta senão povoar as periferias mais afastadas e por vezes mais degradadas da Área Metropolitana de Lisboa<sup>9</sup>. O testemunho de uma trabalhadora revela-se, a este propósito, ilustrativo:

Casei aos 23 anos... o primeiro problema foi que estive inicialmente a morar num quarto com o meu marido, como nós viemos de Viseu e não sabíamos se íamos gostar de ficar cá, não arriscámos, ainda por cima teria que ser uma coisa do agrado dos dois. Comprar não queríamos, era mais fácil, nós queríamos alugar [...] fosse em Almada, Cova da Piedade,

---

<sup>9</sup> As trabalhadoras concentram-se em zonas correspondentes a eixos de expansão urbana associados a grandes aglomerados populacionais periféricos. A grande vantagem da localização deste local de trabalho em relação aos seus congéneres (discurso não partilhado pelas entrevistadas que não dispõem do seu próprio veículo para se deslocarem para o local de trabalho) reside no facto de ele apresentar «vantagens locativas», ou seja, pela sua proximidade à 2.<sup>a</sup> Circular e ao eixo Norte-Sul e pelas razoáveis acessibilidades por eles conferidas.

o máximo dos máximos em Cacilhas... em Lisboa era complicado por causa do dinheiro. Ao fim de vários meses, lá conseguimos arranjar uma na Cova da Piedade, que é onde eu hoje resido... [...] Inicialmente demorava muito menos tempo a chegar a Lisboa... agora cada vez é mais complicado [...] os acessos são péssimos, péssimos, péssimos... temos autocarro de 30 em 30 minutos, não temos mais nenhum alternativo que vá para a estação do Pragal e [...] são autocarros que falham muito... uma pessoa chega a ficar uma hora e meia na paragem [...] Quando saio de casa, saio sempre à mesma hora, vou pôr o meu filho à ama e só depois é que vou apanhar o autocarro... e pra ir a pé é impossível, que é muito longe... uma vez fiz a pé e demorei 2 horas, ahmmm... agora de manhã é impossível fazer-se aquilo a pé... mas felizmente saio sempre de casa cedo, porque nunca gostei de chegar atrasada» (Manuela, 30 anos, casada, 9.º ano de escolaridade, um filho, dez anos na Inova)].

Com efeito, o relato da Manuela ilustra o peso da rotina diária das deslocações para o trabalho associada às responsabilidades familiares. O seu percurso profissional surge fortemente marcado pelas «opções familiares», sendo que a sua eventual mudança profissional depende da alteração da situação profissional do marido. À medida que o marido, subchefe principal da PSP, que aguarda transferência para a esquadra de Castelo Branco ou para a da Covilhã, vai subindo de graduação, é cada vez mais difícil a sua vida familiar e laboral. Antes de ter o filho não tinha problemas em termos de horários, era-lhe indiferente trabalhar ao fim de semana, pois o marido também trabalhava, agora tal não sucede, sai às 17 horas e 30 minutos para chegar a casa por volta das 20 horas e 30 minutos: «Apanho 3 transportes, o autocarro da Carris, o comboio da Fertagus e depois os autocarros e ainda tenho que andar 20 minutos a pé, porque na minha rua não tenho transportes, ainda é uma avenida bastante grande, como não há transportes tenho que fazer esse percurso a pé, de manhã e à noite... quando está a chover é um bocado aborrecido por causa do pequenino, mas não há problema, chuva ou sol pra mim... [...] é assim, vai-se vivendo.»

Apercebemo-nos, na linha do apontado na introdução deste artigo, a propósito do *Inquérito à Ocupação do Tempo*, de que as «temporalidades» femininas e masculinas se distanciam fortemente<sup>10</sup>. A corroborá-lo, mais uma vez, surge o testemunho de Alice, que narra os seus longos trajectos no agitado dia de trabalho, comandado por um «tempo devorador»<sup>11</sup>, num tom

---

<sup>10</sup> Para aprofundamento, v. Cruz (2003b).

<sup>11</sup> Expressão sugestivamente utilizada por José Machado Pais (1998), *op. cit.*

que respira sacrifício e uma vida na contingência dos filhos, um «destino» que a comanda:

Levanto-me às 6.30 para entrar às 10 horas e sair às 19 horas [...] gasto em casa à vontade 1 hora... trago o almoço pra mim para aqui para o trabalho, deixo o jantar e o almoço adiantado... outras vezes não tenho tempo e almoço fora, gasto muito mais dinheiro... tenho que arrumar as coisas e deixar tudo orientado... eu e o meu marido deixamos o Bruno no liceu e o Ricardo no colégio... o meu marido deixa-me na estação, aí já poupo bastante tempo, porque de minha casa até à estação do Barreiro eu perdia mais de 40 minutos, como ele tem carro é muito mais fácil... assim dá para apanhar o barco, o comboio e depois os autocarros na Praça do Comércio, que é infernal, então desde que começaram as obras... cansa-me mais os transportes do que o trabalho aqui em si... é fila aqui, acolá, pisadas de um lado, de outro [...] À noite tenho mais sorte, não há tanto trânsito à hora que vou, mesmo assim só chego a casa lá para às dez... isto sempre, sempre... a mesma rotina, nunca me deito antes da meia-noite, fico um bocadinho a ver televisão... se não tenho a sensação que não tive dia, não fiz nada, não descansei, não parei, não fiz uma pausa no trabalho. Casamos, temos filhos, agora temos que nos dedicar a eles e ir vivendo, aguentando esta vida [Alice, 35 anos, casada, 7.º ano de escolaridade, dois filhos, dez anos na Inova].

Ao atentarmos pormenorizadamente no discurso das entrevistadas, verificamos que os trajectos difíceis para o trabalho são agravados, como refere Margaret Maruani (1985), pela perpetuação da distribuição desigual dos tempos femininos e masculinos no interior da esfera doméstica<sup>12</sup>.

Gostaríamos ainda de referir que estes quotidianos difíceis vividos pelas trabalhadoras são percebidos por outros interlocutores, nomeadamente pela médica do trabalho, que sublinha quer o facto de o trabalho a tempo parcial acabar na prática por equivaler a horário a tempo inteiro, em virtude do tempo gasto nas deslocações, quer as penosas condições de trabalho. Daí que tenhamos já afirmado que o trabalho a tempo parcial corresponderia mais a uma designação técnica do que a uma realidade.

Relativamente ao tempo inteiro, poder-se-ia considerá-lo, potencialmente, sinónimo de uma progressão profissional, já que seriam concedidas às trabalhadoras maiores oportunidades, aliás, algo já atrás assinalado. Todavia, ele deixa de o ser, uma vez que aos constrangimentos vividos pela Alice, partilhados por outras trabalhadoras, se adicionam, a par da ausência do

acréscimo salarial, da instabilidade e da inexistência de regalias ou de prémios, sejam de assiduidade ou de produtividade, aqueles relativos ao carácter monótono e repetitivo das tarefas que executam, tanto mais pronunciados quanto se somam os anos na Inova. Debruçar-nos-emos de seguida, precisamente, sobre o «posto» de trabalho na linha de caixa.

## A(O) TRABALH(O)ADORA NA LINHA DE CAIXA

«Para a empresa sinto-me um número; para 90% dos clientes sinto-me um *scanner* e para 10% deles sinto-me como um ser humano que trabalha» [das entrevistas].

Num contexto económico apelidado por alguns autores de «capitalismo selvagem» (Sennett, 1998), no qual a validade dos trabalhadores é datada, o sector do comércio da grande distribuição e os hipermercados, em particular, poderão ilustrar as novas tendências de flexibilização de vínculos contratuais, de salários e de tempos de trabalho. Particularmente, um novo modelo de flexibilização direccionado para as mulheres, ancorado na utilização intensiva de modalidades precárias de emprego, que combina eficazmente a justaposição do taylorismo e das novas tecnologias (Cruz, 2003a). Parece-nos então que na linha de caixa coexistem aquelas duas realidades, supostamente distanciadas no tempo, mas imbricadas no quotidiano laboral destas trabalhadoras.

## CHEGADA À LINHA DE CAIXA: PERCURSOS E RECRUTAMENTO

O percurso das entrevistadas até ao posto de trabalho na caixa compreende etapas que revelam fortes regularidades, aliás já ventiladas anteriormente: a inexistência de oportunidades de emprego mais vantajosas, o fechamento do «campo dos possíveis» subjacente a um percurso escolar pautado pelo insucesso, uma proveniência social de origens *populares*, com parcos recursos económicos. Paula confessa abertamente:

Eu andava na escola, mas nem gostava muito [...] queria era andar na brincadeira e andava, mas depois chumbei e como nós éramos muitos irmãos tive que ir trabalhar com 13 anos, não havia dinheiro [...] trabalhei numa sapataria, num cabeleireiro, fui promotora de vendas [...] depois entrei para aqui aos 19 anos, estou cá há dez anos [Paula, 28 anos, casada, 8.º ano de escolaridade, um filho, dez anos na Inova].

O discurso de Paula assemelha-se ao de outras entrevistadas. É de reforçar algo que já explorámos aquando da análise dos percursos escolares:

níveis baixos de escolaridade, desinteresse pela instituição escolar, aliás visível no desinvestimento e abandono precoce da mesma, a par, como salienta Machado Pais (2001), da «transitoriedade e da aleatoriedade que pautam os percursos profissionais de muitos jovens», sobretudo em momentos iniciais, como os da entrevistada Paula, em que se «rodopia por uma multiplicidade de trabalhos precários» (p. 15).

Todavia, observam-se diferenças pontuais no percurso traçado até ao ponto de *chegada* à linha de caixa, que ancoram na trajectória social das entrevistadas, designadamente na condição de solteira ou de casada e no maior ou menor grau de escolaridade. Duas entrevistadas com idades semelhantes espelham, precisamente, tal diferenciação. Joana, 25 anos, solteira, sem filhos, a frequentar o 4.º ano da licenciatura de Economia, defende que a realização profissional é prioritária, sobretudo quando se é jovem. Ambiciona um emprego a sério, o na linha de caixa constitui um «gancho» para ganhar dinheiro, sobretudo para pagar a faculdade. Casar-se e ser mãe são projectos futuros, numa óptica de «partilha» entre marido e mulher. Paula, 25 anos, trabalhadora há seis anos, abandonou precocemente a escola, antes de completar o 7.º ano de escolaridade. Passou por vários trabalhos no sector dos serviços, desde a limpeza ao comércio. O principal objectivo é concretizar o casamento planeado há dois anos, não adiando mais o primeiro filho. Não tem grandes ambições nem aspirações, o importante mesmo é o emprego do marido e a «carreira dele». Posições como as de Paula são claramente representativas do conjunto das outras trabalhadoras.

Para muitas das entrevistadas, então, as trajectórias erráticas e pouco «ambiciosas» no interior da escola surgem, assim, associadas a um percurso contrário ao de formações escolares e profissionais prolongadas, que, geralmente, desembocam em profissões ditas «qualificadas» (Maruani, 1994, pp. 49-60). A chegada ao posto de linha de caixa será, parcialmente, o corolário de tais trajectórias.

Um outro ponto que nos parece pertinente salientar prende-se, no âmbito da chegada à linha de caixa, com o recrutamento que aí é realizado. Transparece do discurso das entrevistadas o carácter informal desse recrutamento, sempre mediado por alguém familiar ou amigo que, ao conhecer a empresa ou nela trabalhar, sabe das necessidades de mão-de-obra para a linha de caixa. Com efeito, das entrevistas realizadas, cerca de 70% das trabalhadoras referem-se sempre à existência destes vínculos (família, amigos) como meio de entrada na grande superfície Inova.

A ausência de elevadas qualificações profissionais e escolares requeridas para o posto na linha de caixa (relembremos os baixos níveis de escolaridade já apresentados) liga-se a uma rápida formação generalista em contexto de trabalho, pautada pela multiplicidade de tarefas que as trabalhadoras são

chamadas a realizar, ou seja, a designada «versatilidade polivalente», que ofusca a precariedade de que são alvo. Com efeito, tal «polivalência» sobressai da definição oficial de «operador de hipermercado» presente no contrato colectivo de trabalho dos supermercados e dos hipermercados, cujas funções abrangem o desempenho de várias tarefas inerentes ao bom funcionamento da loja, designadamente as ligadas à recepção, marcação, armazenamento, embalagem, reposição e exposição de produtos, atendimento e acompanhamento de clientes; à manutenção das boas condições de limpeza e de conservação, quer do respectivo local de trabalho, quer das paletas e utensílios que manuseia; ao controlo das mercadorias vendidas e ao recebimento do respectivo valor; à elaboração das notas de encomenda ou ao desencadeamento diverso do processo, fazendo e colaborando em inventários; à manutenção e actualização dos elementos de informação referentes às tarefas que lhe são cometidas; finalmente, à garantia de funções de apoio a oficiais de carnes, panificação, manutenção e outros. A este respeito, o relato seguinte é ilustrativo:

Nós temos formação no atendimento ao cliente... o que é que devemos dizer quando o cliente se dirige a nós, ‘olhe, tem este vinho?’, depois demonstram-nos um mau exemplo de resposta, ‘não, não temos’; ‘sabe quando chega?’; ‘não’... não se pode responder assim a um cliente. ‘Ah, não sei, mas se quiser, eu vou ali saber, na... na... temos que ser o mais disponíveis possíveis. ‘Olhe, vá ali àquele colega que ele sabe quando é que chega ou como é que é [...] Ah...mas é tudo mais à base do atendimento... ser simpática [...] a formação deveria ser uma semana, mas é normalmente feita numa manhã... depois na caixa vamos aprendendo mais sobre as situações... temos que ser um pouco faz-tudo [Patrícia, 20 anos, solteira, frequência do 10.º ano de escolaridade, sem filhos, dois anos na Inova].

Parece então que num contexto de crescente inovação tecnológica se ministra a aprendizagem de mecanismos simples e de alguns conselhos de comunicação e *marketing*, ilustrados com base em situações formatadas, em torno de um princípio crucial: «primeiro o cliente e sempre o cliente», sempre presente no quotidiano destas trabalhadoras.

## QUOTIDIANOS DE TRABALHO ROTINEIRO

Antes de analisar os quotidianos laborais das trabalhadoras entrevistadas revela-se crucial contextualizar a especificidade do seu trabalho, não sem descurar os estereótipos femininos a ele associados, que tendem, como refere Margaret Maruani (1994), a equivaler «qualidades» a «qualificações». A des-

crição dos requisitos necessários para o trabalho na caixa aponta, precisamente, mais para um conjunto de qualidades pessoais do que para qualificações e competências de carácter profissionalizante. Tal acaba por ser veiculado no discurso das trabalhadoras quando referem que uma «boa operadora deve ser simpática, humilde, estar sempre atenta, agradecer ao máximo ao cliente».

Se o carácter penoso do trabalho é captado por alguns interlocutores, como já o abordámos, também o é a importância da imagem. O testemunho da médica do trabalho é disso ilustrativo: «As operadoras de caixa surgem enquanto a imagem da instituição... elas próprias relativamente às outras trabalhadoras se sentem senhoras, mais finas, mais importantes... muitos dos outros trabalhadores da superfície gostariam de ser operadores de caixa... lá é valorizada a boa apresentação, a imagem, elas nunca se sujam, digamos assim.»

Às trabalhadoras da linha de caixa é exigido um processo de gestão da sua imagem no sentido de agradarem sempre ao cliente, o que enfatiza, na linha de Goffman (1993, p. 9), a necessidade de os trabalhadores se apresentarem a si e à sua actividade perante os outros. A necessidade constante de gerirem a sua imagem sobrecarrega-lhes o quotidiano de trabalho. O já referido processo de informatização ocorrido nos hipermercados acaba por influir também naquele. Assumiu contornos positivos, pois simplificou o trabalho, deixando as trabalhadoras de terem de digitar um preço diferente e passando antes o código de barras do produto pelo *scanner*, mas também contornos negativos, pela monotonia do ruído perturbador da leitura óptica e dos gestos repetitivos.

Com efeito, o discurso das entrevistadas evidencia o carácter «monótono e repetitivo» e, em termos globais, rotineiro do trabalho realizado na linha de caixa, «que vai matando com o tempo». Elas têm oportunidades reduzidas para diversificarem o trabalho, passível de ser dividido em quatro sequências: o trabalho manual, que consiste na manipulação dos produtos; o cálculo mental, no caso do registo de várias unidades de um mesmo produto; a manipulação do dinheiro, designadamente os diferentes meios de pagamento; por último, a necessidade constante de vigiar os carrinhos, os sacos, de modo a evitarem o roubo ou pagamentos fraudulentos. Deparam-se, assim, com a realização de tarefas um pouco contraditórias. Se, por um lado, devem tratar os clientes com «distanciamento», no sentido de assegurarem um atendimento eficaz, por outro, impõe-se-lhes uma quase personalização do mesmo, no sentido de fidelizarem a clientela. A política do sorriso constante estampado no rosto, «bom dia, boa tarde, adeus, obrigada», relatada por uma trabalhadora, evidencia as «competências» relacionais mínimas indispensáveis ao bom exercício do trabalho.

Confinadas aos seus escassos metros quadrados, entre a cadeira e a máquina, raras são para as trabalhadoras as oportunidades de estabelecerem

diálogo, sob o duplo olhar das chefias, que controlam os problemas de fluxo, e dos clientes, cujo fluir estabelece a cadência dos ritmos de trabalho. As trabalhadoras têm de manter uma «fachada», de acordo com as expectativas da instituição e dos clientes, que oculta o seu próprio sentir no momento<sup>13</sup>. A gestão das relações com os clientes domina o seu quotidiano, urge ter «tacto», «habilidade», «diplomacia», pois aqueles nem sempre manifestam o comportamento mais adequado. Alvo de desprezo, de indiferença, de insultos vários e da responsabilização exclusiva pelo mau funcionamento das caixas em que trabalham, as entrevistadas sentem-se humilhadas e próximas de máquinas desumanizadas. Apesar de semelhantes a máquinas e com elas se confundirem, insistem num tratamento digno<sup>14</sup>, respeitoso (Sennett, 2003), semelhante àquele que merece qualquer ser humano, reivindicando a dignidade humana (Thompson, 1967).

Ainda que de modo abreviado, diríamos que, tal como nas «fábricas tayloristas», também na linha de caixa se constata que as trabalhadoras se encontram voltadas de costas umas para as outras, isoladas, ainda que bastante próximas fisicamente. Lembremo-nos de que o isolamento consubstanciava uma das fórmulas essenciais de Taylor, pois «produzia uma solidão indispensável à produtividade» (Weil, 1951, p. 229). No limite, também estas trabalhadoras, à semelhança dos operários fabris, durante anos sucessivos neste tipo de trabalho, revelar-se-ão ou revelam-se já incapazes de se dedicarem a outra qualquer actividade, ainda que inicialmente o pensassem. Carla, há dez anos na empresa, refere: «estou muito cansada da minha cabeça», e confidencia que tenciona ficar onde está: «foram muitos anos, já lá vai uma vida, não dá para fazer outra coisa... só isto e sabe Deus». Socorre-se do argumento das baixas habilitações (possui o 6.º ano de escolaridade) para se resignar ao trabalho que executa na linha de caixa.

Para além do carácter monótono do trabalho, também a imposição de horários contribui para a atmosfera globalmente penosa. Vejamos a variação dos horários a tempo inteiro<sup>15</sup> (quadro I) e a tempo parcial<sup>16</sup> (quadro II) de quatro trabalhadoras numa semana de trabalho do mês de Outubro de 2000.

---

<sup>13</sup> V. Erving Goffman (1993), *A Apresentação do Eu na Vida de Todos os Dias*, Lisboa, Relógio d'Água. O sujeito em Goffman surge concebido como pura máscara de uma encenação social, ou seja, o indivíduo não é mais do que um actor que recita e desempenha uma personagem, sendo o seu papel, nas diversas situações (neste caso em análise, as laborais), definido pelos modelos de comportamento e de conduta social. A região de fachada corresponde ao lugar onde o desempenho do indivíduo é representado em termos verbais e não verbais.

<sup>14</sup> Também José Manuel Sobral (1999), no contexto da análise das relações entre proprietários e trabalhadores de uma freguesia beirã, reconhece que estes últimos reivindicam tais «direitos humanos». Ainda que o contexto seja, de facto, diferente daquele analisado na investigação por nós realizada, apercebemo-nos de que não se trata de casos isolados.

<sup>15</sup> Cf. nota 6.

<sup>16</sup> Cf. nota 7.

### Variação nos horários de duas trabalhadoras com horário a tempo inteiro

[QUADRO N.º 1]

	Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira	Sábado
Alberta . . . . .	8h45- -17h45	Descanso/ folga	10h00- -19h00	10h00- -19h00	8h45- -17h45	10h30- -19h30
Elisabete . . . . .	8h45- -17h45	10h00- -19h00	10h30- -19h30	Descanso/ folga	8h45- -17h45	10h30- -19h30

### Variação nos horários de duas trabalhadoras com horário a tempo parcial

[QUADRO N.º 2]

	Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira	Sábado
Cristina . . . . .	12h00- -17h00	12h00- -17h00	Descanso/ folga	16h30- -21h30	12h00- -17h00	12h00- -17h00
Alexandra . . . . .	10h00- -17h00	10h30- -17h30	16h30- -23h30	Descanso/ folga	16h30- -23h30	16h30- -23h30

Da observação dos horários e da escuta atenta das trabalhadoras, verificámos que se tratou de horários impostos que interferiram decisivamente na organização diária das suas vidas. Neste contexto, observa-se que o argumento da conciliação dos tempos da vida familiar e profissional, de que se socorrem a chefe de linha de caixa, as adjuntas e as fiscais para justificarem a diversidade de horários, dissimula antes uma gestão da mão-de-obra microcalculada, capaz de responder às flutuações conjunturais de clientes, satisfazendo-os e, simultaneamente, reduzindo os custos salariais da empresa. Ainda que, teoricamente, os horários estejam previamente estabelecidos, na prática as trabalhadoras desconhecem sistematicamente o seu horário de trabalho, o que acarreta profundas perturbações. O «estar sempre a correr», o «ter que fazer tudo à hora certa», figuram entre as lamentações das trabalhadoras absorvidas numa voraz cronometragem característica das sociedades ocidentais actuais (Young, 1988). Com efeito, o ter que «estar sempre disponível», a par da gestão dos imprevistos e das irregularidades dos horários de trabalho, pauta também os dias de folga. O testemunho desta trabalhadora é elucidativo:

O meu marido também trabalha ao fim de semana, então não tem fins de semana como eu... eu, como faço um horário que não é certo, acontece várias vezes passar-se uma semana e não nos vermos... quer dizer, eu vejo-o na cama, quando eu tenho que sair para trabalhar, pois, como ele fez o turno da noite, dorme durante o dia. Já aconteceu estarmos quase quinze dias sem nos vermos... com as miúdas é um proble-

ma, nunca estamos com elas... muitas vezes só quero que elas durmam pra descansar a minha cabeça... depois as folgas também não ajudam, nunca são seguidas... às vezes trabalha-se dez dias seguidos sem uma folguita... é de loucos, não há tempo para nada [Sandra, 30 anos, casada, 9.º ano de escolaridade, duas filhas, dez anos na Inova].

As entrevistadas referem, sistematicamente, o tempo «devorador» que atravessa a vida quotidiana. Outras dimensões, como o trabalho «polivalente» e a hierarquia do poder envolvente, marcam os seus quotidianos. Não surpreende que possamos falar da mão-de-obra da linha de caixa como das mais flexíveis<sup>17</sup>. O enfermeiro corrobora, precisamente, esta nossa ilacção: «As meninas da caixa estão em todo o lado, às vezes é um exagero, dado que dão para tudo.» Com efeito, apercebemo-nos no decurso da nossa observação directa de que elas povoam outros espaços, que não o da linha de caixa, quando mobilizadas para tal.

Torna-se aqui esclarecedora a concepção de Richard Sennett (1998) acerca da ambivalência destas flexibilidades, tidas como antídotos para os malefícios de um quotidiano monótono de trabalho e que possibilitam, aparentemente, um acréscimo de liberdade individual. Trata-se, portanto, de uma flexibilidade não negociada, uma *violence douce*, na terminologia bourdiana (1997, pp. 241-244)<sup>18</sup>, para com as trabalhadoras, protagonizada pela chefia de linha de caixa. O relacionamento próximo entre ambas, visível, em particular, no trato familiar e informal (mescla de companheirismo e autoritarismo) que orienta os seus relacionamentos, não obsta a que a sua comunicação seja pautada por marcas de autoritarismo, decorrente da hierarquia de poderes, como veremos no ponto seguinte.

## INTERACÇÕES E HIERARQUIAS: ENTRE A SUBORDINAÇÃO E A RESISTÊNCIA

Tal como já referimos anteriormente, as trabalhadoras recebem ordens das superiores hierárquicas e interagem com elas. Porém, observámos no decurso dessas interacções formas diferentes de exercer a autoridade, o controlo e também diferenças na emissão de ordens, que suscitavam comporta-

---

<sup>17</sup> V. contrato colectivo de trabalho já citado.

<sup>18</sup> P. Bourdieu considera que as diversas formas de dominação, ao excluírem, de uma maneira global, o recurso à força bruta, física, traduzem uma violência simbólica — uma «violência doce» — que impõe um trabalho de dissimulação e de transfiguração da verdade objectiva da relação de dominação e das condições estruturais que a tornam possível (p. 244). O sociólogo francês refere que, no contexto do mercado de trabalho, marcado pela ameaça do desemprego e pela precariedade laboral, a violência simbólica protagonizada pelos empregadores se acentua, já que estes últimos se aproveitam de um clima generalizado de instabilidade experienciado pelos trabalhadores.

mentos e reacções diferenciadas junto de quem obedecia e executava. A este nível, as referências expressas pelas entrevistadas à anterior chefia da linha de caixa afiguram-se-nos particularmente elucidativas. Com efeito, as trabalhadoras mais antigas recordam esse tempo como particularmente difícil, reinava uma atitude déspota, utilizando a sugestiva metáfora do «quartel» ocupado pelo seu «general». Tal chefia protagonizava um poder estruturador (Wolf, 1990), pois, para além de controlar todos os locais de interacção, estruturava o campo de acção das trabalhadoras, limitando-lhes fortemente o comportamento. Episódios como a não existência de pausas para almoçar e a proibição de saídas do posto de trabalho para idas à casa de banho multiplicavam-se. As taxas de absentismo laboral eram bastante superiores às actuais, significando a ausência a «resistência não organizada», o receio de enfrentar o repressivo ambiente de trabalho. Actualmente, as trabalhadoras consideram que a nova chefia permitiu uma melhoria generalizada das condições laborais.

As nossas longas e intensas horas de observação da sala de pausas permitiram compreender determinadas estratégias e sentimentos das trabalhadoras que traduzem a resistência e a não aceitação das situações vividas. Recordamos a estratégia repetida na sala de pausas em que as trabalhadoras fingiam ignorar as chamadas de atenção para abreviar a duração dos períodos de pausa. Também as permanências alargadas no interior da casa de banho, à porta fechada, constituíam outra estratégia. Neste sentido, as tácticas de resistência empreendidas pelas trabalhadoras no quotidiano laboral representarão uma modalidade de «registo escondido» (Scott, 1990, pp. 14-16). Porém, ele não é exclusivo das trabalhadoras, estando presente do lado das superiores hierárquicas. Se o «registo público», como nota James Scott (1990), atravessa relações de poder que se materializam quer em processos verbais, quer em atitudes não discursivas, já o «escondido» incorpora articuladamente práticas, discursos, gestos, que confirmam, contradizem ou inflectem aquilo que emerge do público. Ambos os registos espelham fronteiras ténues, sem contornos bem delineados e definitivos. Deve dizer-se que a abordagem deste autor focaliza a pessoalização da dominação, que compreende modalidades impessoais de controlo. É útil referi-lo, pois no contexto em análise a proximidade das superiores hierárquicas face às trabalhadoras deixa entrever uma dominação simultaneamente pessoal e distante, que desencadeia junto das segundas comportamentos e atitudes particulares em espaços onde ambas circulavam e permaneciam. O corredor de acesso à sala de pausas e esta última, apelidada de «sala de fumo» (local para fumar), onde as trabalhadoras se concentram nos períodos de pausa, constituem dois desses espaços, já designados de bastidores<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> Nesses bastidores observou-se a predominância de comportamentos próprios do «registo escondido». Para Goffman, nos bastidores desenrolam-se acções que não são concordantes com o desempenho ocorrido nas regiões de fachada (Goffman, 1993).

Com efeito, os momentos na sala de pausas revelam-se intensos e algo paradoxais, no sentido em que as trabalhadoras se libertam da (o)pressão reinante na linha de caixa, enfrentando uma outra nem sempre menos suave, pelo menos psicologicamente. De facto, é um espaço constantemente vigiado/frequentado pela chefia da linha de caixa, de dia e de noite. As superiores hierárquicas acompanham-nas, frequentemente, num café «expresso», não sem antes marcarem as fronteiras: «Vá, vamos lá despachar, têm que se despachar.» Assiste-se então a um permanente vaivém de atitudes de aproximação e de distanciamento. Dir-se-ia que se vislumbra a referida (im)pessoalização da dominação. As trabalhadoras empreendem estratégias diferenciadas, parte do «registo escondido», sob a observação directa das superiores hierárquicas, com o intuito de lidarem o melhor possível com a relação de autoridade desigual. Tais estratégias materializam-se em conversas, silêncios, em curtas deambulações pela sala. Insinua-se, assim, uma coexistência de momentos rígidos com tempos de resistência subtis (o ignorar as chamadas de atenção; o demorar-se nas idas à casa de banho; o alegar mau estar físico e psicológico) e de evasão, os «lazerres de resistência no local de trabalho<sup>20</sup>»: discutem programas de televisão, telenovelas, segredam *faits divers*, conversam sobre os respectivos maridos e filhos, sobre o horário de saída, os dias de folga e férias. Estes últimos dominam as conversas (ausências de folgas, de férias), sendo ilustrativos dos contextos adversos e de precariedades múltiplas em que trabalham.

Presenciámos um dos pontos «altos» de tais interações, o momento da afixação do calendário de trabalho e das respectivas «folgas» para os quatro últimos meses de 2000, coincidentes com o aproximar da época natalícia. Caraterizaríamos este momento como ilustrativo da «impessoalidade» do controlo e do poder exercidos, no sentido em que tal plano não foi alvo de uma discussão prévia. Foram vários os comentários e as trocas de impressões que presenciámos, inclusivamente fomos interpeladas a comentar algo sobre a situação. Obviamente, furtámo-nos a fazê-lo. O descontentamento era generalizado, proliferaram desabafos individualizados: «é sempre a mesma coisa», «o pior é sempre para nós», sem contornos colectivos que permitissem alterar a situação.

No que respeita à hierarquia da linha de caixa, este episódio constituiu um momento privilegiado para observarmos parte do seu «registo escondido», comentários e observações (em privado) que se seguiram ao momento da afixação do referido calendário. Se algumas referiram que havia trabalhadoras sempre prontas a reclamar e por isso havia a necessidade de as chamar à atenção, outras comentavam que a dureza no trato com as trabalhadoras

---

<sup>20</sup> Retoma-se aqui a expressão de José Machado Pais, *op. cit.*, p. 8.

nem sempre era a melhor estratégia. Tais comentários indiciam também algo que se referiu anteriormente a propósito da diversidade da dominação.

Parece que as modalidades de resistência empreendidas pelas trabalhadoras têm um carácter reactivo, sendo marcadas por alguma dispersão (atente-se nas estratégias anteriormente descritas e observadas na sala de pausas). Acresce o facto de muitas delas referirem que «não valia a pena reclamar, dizer nada», pois nunca seriam ouvidas. Uma referia mesmo: «Somos dema-siadas pequenas.»

No que concerne às relações com os clientes, sobretudo as mais conflituosas, as trabalhadoras «optam», por vezes, pela estratégia do silêncio, recusando dar continuidade ao diálogo e acelerando a passagem dos produtos, aliás formas subtis de lidar com o conflito, tanto mais frequentes quanto maior for a consciencialização da importância do seu posto, como «a última imagem que os clientes têm da empresa». Porém, a situação incontornável do atendimento gera também simpatias e cumplicidades que dependem, para além da disposição da trabalhadora, do cliente que surge na caixa. Emergem, assim, situações de solidariedade que espelham um forte envolvimento emotivo e que fortalecem estratégias de resistência(s).

## REFLEXÕES FINAIS

O objectivo crucial do presente artigo era apresentarmos e problematizarmos as condições concretas de trabalho das trabalhadoras da linha de caixa da grande superfície Inova, tendo como pano de fundo os meios sociais e familiares das protagonistas em análise. Poderemos referir que as entrevistadas apresentam proveniências sócio-familiares de *origens populares* e percursos escolares marcados pelo insucesso e pelo abandono precoce do sistema educativo. Relativamente às estudantes-trabalhadoras, este cenário escolar não se aplica, apesar de algum *cinzentismo*, como referimos; o seu discurso é portador de alguma expectativa positiva face ao que a escola lhes poderá possibilitar no futuro. Quantos aos universos domésticos, referimos que as mulheres trabalhadoras entrevistadas, casadas e com filhos, vivem nos seus lares o modelo tradicional assimétrico da divisão sexual do trabalho, no qual assumem integralmente todas as tarefas relacionadas com a esfera doméstica. As crianças deixadas entre amas e instituições de solidariedade social ocupam os seus quotidianos.

O aspecto que acabámos de sublinhar interfere nos quotidianos laborais destas trabalhadoras, pelo facto de condicionar o regime de trabalho em que laboram (trabalho a tempo inteiro ou a tempo parcial). Os seus quotidianos revelam-se extremamente penosos: pelos longos trajectos percorridos entre casa, trabalho e casa, que fazem com que, mesmo para aquelas que laboram a tempo parcial, a média de horas em deslocações seja equivalente a um tempo

inteiro; pelo tipo de trabalho que realizam, monótono, repetitivo e fonte de instabilidades várias. Relativamente a estas trabalhadoras a tempo parcial, salientámos a diversidade de motivos que subjazem à «opção» pelo *part-time*: conciliação quer com a condição de estudante, quer com outra ocupação profissional, quer ainda com a vida familiar. A conciliação entre a vida profissional e familiar parece esgotar os tempos que pautam as vidas destas trabalhadoras.

No decurso do seu quotidiano laboral, as trabalhadoras empreendem comportamentos de resistência nem sempre «organizada» e de alguma «irreverência» face à hierarquia a que se encontram submetidas, como tivemos oportunidade de retratar no último ponto deste artigo. Com efeito, nas interacções estabelecidas com as superiores hierárquicas e com os clientes, que frequentemente «abalam» a sua condição humana, pela falta de respeito que lhes dirigem, as trabalhadoras da linha de caixa protagonizam atitudes e comportamentos de não aceitação natural e passiva das situações que vivenciam. Elas empreendem estratégias de resistência, umas vezes mais subtis do que outras, que lhes restituem o sentido da dignidade humana no quotidiano laboral.

Estamos em crer, e do que foi analisado nestas linhas, que a pesquisa realizada contribui, na linha de recentes abordagens sobre a problemática laboral, num contexto de profundas transformações que afectam o lugar do trabalho na vida social, para reforçar posturas que perspectivam a complexidade e não linearidade das experiências laborais. Da análise dialéctica desta complexidade multidimensional julgamos que possa resultar uma visão problematizadora mais cabal sobre as causas, o funcionamento e os efeitos da flexibilização laboral e do *labour zapping* (Pais, 2001), que pululam no actual mercado de trabalho.

## BIBLIOGRAFIA

- ALMEIDA, Ana Nunes (1985), «Trabalho feminino e estratégias familiares», in *Análise Social*, n.º 85, vol. XXI, pp. 7-44.
- ALONZO, Philippe (1996), *Femmes employées. La construction sociale sexuée du salariat*, Paris, L'Harmattan.
- ANDRÉ, Isabel (1993), *O Falso Neutro em Geografia Humana. Género e Relação Patrimonial no Emprego e no Trabalho Doméstico*, FLUL, tese de doutoramento.
- BARRETO, António (org.) (2000), *A Situação Social em Portugal, 1960-1999*, vol. II, Lisboa, ICS.
- BATTAGLIOLA, F. (2000), *Histoire du travail des femmes*, Paris, La Découverte.
- BECK, Ulrich (2000), *The Brave New World of Work*, Oxford, Polity Press.
- BOLLÉ, Patrick (1997), «Le travail à temps partiel: liberté ou piège?», in *Revue Institut du travail*, vol. 136, n.º 4, pp. 609-631.
- BORGES, Maria Armanda (2000), *Supermercados, Hipermercados e Grande Distribuição*, Lisboa, CESP.
- BOURDIEU, Pierre (1997), *La domination masculine*, Paris, Éditions du Seuil.
- CABRAL, M. V. (2000), *Trabalho e Cidadania. Atitudes Sociais dos Portugueses I*, Lisboa, ICS.
- CABRAL, M. V. (1997), *Cidadania Política e Equidade Social*, Oeiras, Celta Editora.

- CANÁRIO, Rui (2001), *Escola e Exclusão Social*, Lisboa, Educa, IIE.
- CASTEL, Robert (1995), *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Paris, Fayard.
- CASTELLS, Manuel (1999), *A Sociedade em Rede, a Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura*, Brasil, Editora Paz e Terra.
- COMMAILLE, J. (1993), *Les stratégies des femmes. Travail, famille et politique*, Paris, La Découverte.
- CRUZ, Sofia Alexandra (2003a), *Entre a Casa e a Caixa. Retrato de Trabalhadoras na Grande Distribuição*, Porto, Afrontamento.
- CRUZ, Sofia Alexandra (2003b), «O(s) trabalhos feminino(s): a omnipresença do trabalho doméstico e as responsabilidades familiares», in *Cadernos de Ciências Sociais*, n.º 23.
- DEJOURS, C. (2001), *Público*, 12-4-2001, pp. 28-29.
- DWYER, Peter, e WYN, Johanna (2000), «Les jeunes et l'éducation: les nouveaux profils de la transition», in *Revue internationale des sciences sociales*, n.º 164, Junho, UNESCO, Èrès.
- DUSSUET, Annie (1997), *Logiques domestiques. Essai sur les représentations du travail domestique chez les femmes actives de milieu populaire*, Paris, L'Harmattan.
- ESTANQUE, Elísio (2000), *Entre a Fábrica e a Comunidade. Subjectividades e Práticas de Classe no Operariado do Calçado*, Porto, Afrontamento.
- GOFFMAN, Erving (1993), *A Apresentação do Eu na Vida de Todos os Dias*, Lisboa, Relógio d'Água.
- HAICAULT, M. (1984), «La gestion ordinaire de la vie à deux», in *Sociologie du travail*, 3, pp. 268-277.
- MARUANI, Margaret (1994), *La sociologie du travail à l'épreuve de l'emploi féminin: dissonances et défis, sociologues et économistes en débat*, Paris, L'Harmattan.
- MARUANI, Margaret (2000), *Travail et emploi des femmes*, Paris, La Découverte.
- PAIS, José Machado (1998), «As cronotopias das práticas culturais no quotidiano», in *OBS*, n.º 4.
- PAIS, José Machado (2001), *Ganchos, Tachos e Biscates. Jovens, Trabalho e Futuro*, Porto, Âmbar.
- PAUGAM, Serge (2000) *Le salarié de la précarité. Les nouvelles formes de l'intégration professionnelle*, Paris, PUF.
- PERISTA, Heloísa (2002), «Género e trabalho não pago: os tempos das mulheres e os tempos dos homens», in *Análise Social*, vol. XXXVII (163).
- REBELO, Glória (2001), *Emprego e Formas de Precariedade da Actividade Laboral: o Caso de Portugal no Contexto da UE*, Lisboa, ISEG-UTL, tese de doutoramento.
- ROSA, Teresa (coord.) (2000), *Trabalho Precário. Perspectivas de Superação*, Lisboa, CIES.
- SCOTT, James (1990), *Domination and the Arts of Resistance. Hidden Transcripts*, Londres, Yale University.
- SENNETT, Richard (1998), *The Corrosion of Character. The Personal Consequences of Work in the New Capitalism*, Nova Iorque, W. W. Norton and Company.
- SENNETT, Richard (2003), *Respect in a World of Inequality*, Nova Iorque, W. W. Norton and Company.
- SOBRAL, José Manuel (1999), *Trajectos: o Presente e o Passado na Vida de Uma Freguesia da Beira*, Lisboa, ICS.
- TORRES, Anália (1995), «Travail féminin et relations conjugales: quelques exemples des interrelations entre sphère privée et sphère publique», in AAVV, *La place des femmes: les enjeux de l'identité au regard des sciences sociales*, Paris, La Découverte.
- WEIL, Simone (1951), *La condition ouvrière*, Paris, Gallimard.
- WOLF, Eric (1990), «Distinguished lecture: facing power-old insights, new questions», in *American Anthropologist*, vol. 92, n.º 3, Setembro.
- YOUNG, Michael (1988), *The Metronomic Society. Natural Rhythms and Human Timetables*, Londres, Thames and Hudson.